

FONDAZIONE BEPPINA E  
FILIPPO MARTINOLI



# Casa *della.* Serenità

---

BILANCIO SOCIALE 2015



Lovere - Lago d'Iseo

<b>Presentazione</b> .....	3	Classificazione SOSIA .....	20
La Fondazione .....	4	<b>I servizi domiciliari</b> .....	21
<b>Introduzione e nota metodologica</b> .....	5	RSA Aperta .....	21
Perché il Bilancio Sociale .....	5	Sad .....	22
Destinatari del Bilancio Sociale .....	5	<b>Nucleo Specialistico Alzheimer</b> .....	24
Criteri di redazione .....	6	<b>Servizio fisioterapico esterni</b> .....	26
<b>Identità dell'organizzazione</b> .....	7	<b>Attività di socializzazione</b> .....	27
Cenni storici .....	7	<b>Servizio religioso</b> .....	27
Oggetto sociale .....	8	<b>Organismo personale</b> .....	28
<b>Organi della Fondazione</b> .....	9	Criterio reclutamento .....	28
Consiglio di amministrazione .....	9	Formazione e addestramento .....	28
Revisore dei conti .....	9	Forza lavoro .....	29
Organismo di vigilanza .....	9	Tipologia di rapporto di lavoro .....	30
Direttore generale .....	10	Assunti / cessati .....	31
<b>Organigramma</b> .....	11	Distribuzione di genere .....	31
Aziendale .....	11	Distribuzione per età .....	31
Sicurezza .....	12	Tasso di assenza del personale .....	32
<b>Stakeholder</b> .....	13	<b>Dati economici</b> .....	33
Esterni .....	13	Bilancio: conto economico e stato patrimoniale .....	33
Interni .....	13	Controllo di gestione: il budget .....	35
<b>Customer satisfaction</b> .....	15	<b>Benefattori</b> .....	36
Comunicazione con l'utente .....	15	Solidarietà nella storia .....	36
Ufficio relazioni con il pubblico .....	15	5 per Mille .....	36
Grado di soddisfazione .....	16	Volontari .....	36
<b>I servizi: socio sanitari e residenziali</b> .....	17	<b>Progetti in corso</b> .....	37
Accesso al servizio .....	18	Progetti futuri .....	37
Tasso occupazione posti letto .....	19	Formazione .....	38
Analisi utenza RSA .....	20		

PUBBLICAZIONE REALIZZATA CON IL SOSTEGNO DI



## PRESENTAZIONE

L' esigenza-necessità di redigere il Bilancio Sociale della Fondazione si è materializzata pochi mesi dopo l'insediamento del nuovo Consiglio d'Amministrazione avvenuto nella primavera 2014.

La scelta di predisporre il Bilancio Sociale 2015 che ora presentiamo e che intendiamo aggiornare di anno in anno deriva principalmente da due considerazioni di notevole importanza.

La prima considerazione è che si ritiene necessario dotarsi di strumenti che rendicontino ed informino in modo più integrato e globale l'attività della Fondazione non limitandosi a dati puramente economici. Esistono infatti tutta una serie di informazioni, scelte di valore, strategie attuate, modalità di perseguimento dei fini istituzionali, attività svolte che non vengono rilevate nel bilancio contabile e che quindi non vengono prese in considerazione.

Il Bilancio Sociale ha quindi la funzione di raccordare le esigenze informative legate agli aspetti economico-finanziari-patrimoniali con gli aspetti sociali della Fondazione e le relazioni che intercorrono tra i vari portatori di interessi, diritti, aspettative.

La seconda considerazione riguarda l'utilizzo di questo strumento come sprone e stimolo alla riflessione interna, ai futuri sviluppi, al percorso fatto e da fare, ad essere sempre attrezzati per rispondere ai nuovi bisogni.

In questa occasione vogliamo ringraziare il personale, i collaboratori ed i volontari che hanno sostenuto tutte le nostre attività con dedizione, competenze e umanità senza mai dimenticare che curare significa prendersi cura della persona nella sua interezza.

Un riconoscimento va anche alle Istituzioni locali, al Comune di Lovere, alla Parrocchia di Lovere, alla Comunità Montana dei Laghi Bergamaschi che, mediante il confronto, la collaborazione e la condivisione delle scelte ed indirizzi, hanno permesso alla nostra Fondazione di contribuire ad offrire risposte concrete alle diverse necessità degli anziani non autosufficienti promuovendo la costruzione di un moderno welfare locale.

Pubblicando questo documento la Fondazione vuole consolidare e rinnovare il rapporto di fiducia con tutti i propri ospiti, familiari, dipendenti, volontari, collaboratori, fornitori, Enti territoriali fornendo tutti gli elementi necessari per avere un quadro il più possibile completo, dettagliato e trasparente di quanto viene fatto in questa RSA.

Buona lettura.

Il Presidente

*Gianluigi Ponti*



# Casa della Serenità

FONDAZIONE BEPPINA E FILIPPO MARTINOLI  
CASA DELLA SERENITÀ - ONLUS

Via P. Gobetti, 39 • 24065 Lovere (BG)

Tel. 035.960792 • Fax 035.961853

E-mail: [info@casaserenita.it](mailto:info@casaserenita.it) • [segreteria@casaserenita.it](mailto:segreteria@casaserenita.it) • [ospiti@casaserenita.it](mailto:ospiti@casaserenita.it)

Posta certificata: [casaserenita@pec.advantia.it](mailto:casaserenita@pec.advantia.it)

Sito web: [www.casaserenita.it](http://www.casaserenita.it)

P.IVA 01524280169 • C.F. 81001260165





## INTRODUZIONE E NOTA METODOLOGICA

### PERCHÉ IL BILANCIO SOCIALE

Nel corso del 2015 il Consiglio di Amministrazione della Fondazione Beppina e Filippo Martinoli Casa della Serenità - ONLUS ha deciso di redigere il Bilancio Sociale in coerenza con gli orientamenti nazionali ed internazionali che ritengono fondamentale tale strumento per esprimere l'etica e la responsabilità sociale delle organizzazioni no profit.

Il Bilancio Sociale è uno strumento di accountability, ovvero di rendicontazione delle responsabilità, dei comportamenti e dei risultati sociali, ambientali ed economici delle attività svolte da un'organizzazione e risponde a tre importanti necessità:

- a) consente all'Organizzazione no profit di rendere conto ai propri portatori di interessi (stakeholder) del grado di perseguimento della missione e, in una prospettiva più generale, delle responsabilità, degli impegni assunti, dei comportamenti e soprattutto dei risultati prodotti nel tempo;
- b) costituisce un documento informativo importante che permette a terzi di acquisire elementi utili ai fini della valutazione delle strategie, degli impegni e dei risultati generati dall'Organizzazione nel tempo;
- c) favorisce lo sviluppo, all'interno dell'Organizzazione, di processi di rendicontazione e di valutazione e controllo dei risultati, che possono contribuire ad una gestione più efficace e coerente con i valori e la missione.

### DESTINATARI DEL BILANCIO SOCIALE

Il Bilancio Sociale si rivolge principalmente a tutti i portatori d'interesse (stakeholder) che direttamente e indirettamente sono coinvolti nell'esercizio dell'attività dando loro un quadro completo delle performance di impresa. Ha interessato nella sua redazione tutte le componenti aziendali.



### CRITERI DI REDAZIONE

In conformità con le linee guide redatte dall'Agenzia delle Onlus in materia di bilancio sociale sono stati applicati i criteri di redazione indicati:

- **chiarezza:** esprimere le informazioni in modo chiaro e comprensibile;
- **coerenza:** fornire informazioni idonee a far comprendere agli stakeholders il nesso esistente tra la missione dichiarata, gli obiettivi strategici, le attività effettivamente svolte e i risultati prodotti;
- **completezza:** identificare gli stakeholders che influenzano e/o sono influenzati dall'organizzazione e inserire tutte le informazioni ritenute utili per consentire a tali stakeholder di valutare i risultati sociali, economici e ambientali dell'Organizzazione;
- **inclusione:** coinvolgere tutti gli stakeholders rilevanti per assicurare che il processo e il contenuto del Bilancio Sociale rispondano alle loro ragionevoli aspettative e/o esigenze, motivando eventuali esclusioni o limitazioni;
- **rilevanza:** rendicontare le attività che riflettono gli impatti significativi economici, sociali e ambientali o che potrebbero influenzare in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni degli stakeholder, motivando eventuali esclusioni o limitazioni delle attività rendicontate;
- **periodicità:** la rendicontazione deve essere periodica, sistematica e tempestiva;
- **trasparenza:** rendere chiaro il procedimento logico di rilevazione e classificazione delle informazioni; le eventuali stime o valutazioni soggettive effettuate devono essere fondate su ipotesi esplicite e coerenti;
- **veridicità:** fornire informazioni veritiere e verificabili, riguardanti gli aspetti sia positivi sia negativi della gestione.



## IDENTITÀ DELL'ORGANIZZAZIONE

### CENNI STORICI

Nel **1930**, con testamento olografo, il Comm. **Filippo Martinoli** lasciò alla Congregazione di Carità alcuni beni immobili con l'obbligo di istituire una Fondazione, intestata a lui e a sua moglie, destinata al ricovero degli anziani inabili di Lovere. Il lascito fu amministrato dall'ospedale unitamente ad altri fondi aventi lo stesso scopo.

La richiesta di una casa di riposo era però molto sentita dalla popolazione; dal 1947, una serie di eventi consentirono di giungere, nel **1963**, all'istituzione di un Ente Morale, avente questo fine, e all'**inaugurazione della Casa della Serenità**. L'opera fu eretta in **Ente Morale** con D.P.R. del 22/03/1963.

Secondo lo Statuto, il Consiglio di Amministrazione era composto da:

- Parroco pro-tempore o suo delegato;
- 1 rappresentate del Comune di Lovere;
- il Presidente della Conferenza di S. Vincenzo di Lovere;
- 1 rappresentante dell'Ente Comunale di Assistenza di Lovere;
- 1 membro nominato dal Vescovo di Brescia

Nel 1987 fu modificato l'art. 21 dello Statuto, perciò il Consiglio di Amministrazione fu composto da 7 membri, di cui 4 di nomina comunale, 1 nominato dal Parroco e 2 nominati dalla Caritas parrocchiale di Lovere.

Nel **2004**, grazie alla Legge Regionale n. 1 del 13 Febbraio 2003 "Riordino della disciplina delle Istituzioni Pubbliche di Assistenza e Beneficenza operanti in Lombardia", **l'Ente si trasformò in Fondazione** ed approvò un nuovo statuto che prevedeva la riduzione dei membri del Consiglio da 7 a 5:

- 2 membri nominati dall'Amministrazione Comunale di Lovere;
- 1 membro di diritto nella persona del Parroco protempore della parrocchia di Lovere o suo nominato;
- 1 membro nominato dal Presidente della Caritas Parrocchiale di Lovere;



- 1 membro scelto fra gli aderenti alle Associazioni di Volontariato del settore socio-sanitario operanti ed aventi sede sul territorio loverese, nominato dal Parroco sentito il Sindaco.

In data 10 settembre **2005** la Fondazione ha inoltrato **richiesta di iscrizione all'anagrafe unica delle Onlus**.

Il 9 luglio 2009, con delibera n° 471, la Fondazione ha ottenuto l'autorizzazione definitiva al funzionamento per tutti i 110 posti, dei quali si è confermato l'accreditamento per 99.

**Nel corso del 2012 la Fondazione ha ottenuto l'accreditamento con la Regione Lombardia di tutti i 110 posti e la volturazione della contrattualizzazione di 20 posti da R.S.A. a Nucleo Alzheimer.**

**Ad ottobre 2015 la convenzione regionale è stata ampliata a 100 posti.**



### OGGETTO SOCIALE

La Fondazione è ONLUS di diritto, ai sensi dell'art.10 del D.Lgs.460/97, impegnata nella gestione di servizi sanitari ed assistenziali a favore di anziani non autosufficienti e persone fragili.

È un istituto in cui un'equipe pluridisciplinare di Operatori qualificati contribuisce alla cura e all'assistenza dei nostri utenti.

La Fondazione si propone, secondo l'ispirazione cristiana che mosse il Fondatore, finalità caritative e assistenziali a favore della persona anziana attuando nel contempo la risposta al loro bisogno di assistenza, cura e riabilitazione.

## ORGANI DELLA FONDAZIONE

### CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

La Fondazione Beppina e Filippo Martinoli - Casa della Serenità ONLUS è retta da un Consiglio di Amministrazione composto da 5 membri effettivi che rimangono in carica cinque anni interi e comunque sino alla loro sostituzione.

#### Composizione dell'attuale Consiglio di Amministrazione:

Presidente: sig. Gianluigi CONTI

Vice Presidente: sig.ra Adelia BERTOLI

Consigliere: avv. Giovanni PONTE

Consigliere: dott.ssa Agnese COTTI

Consigliere: dott. Mauro PEDRINOLA

### REVISORE DEI CONTI

Il Revisore dei conti, in carica dal 2013, è rappresentato dalla Dott.ssa **Laura Stoppani**.

È un professionista esterno che si occupa di revisione contabile, quindi esperto in contabilità, bilancio e controllo interno ed esterno delle scritture contabili di società di capitali, enti pubblici, privati e no profit.

La presenza di questa figura è prevista dallo statuto della Fondazione ed è uno degli obblighi previsti per l'accreditamento.

### ORGANISMO DI VIGILANZA

L'Organismo di Vigilanza, citato con la sigla OdV, è un istituto previsto dal D.Lgs. 231/2001 che disciplina la responsabilità amministrativa degli enti per reati commessi nel proprio interesse o a proprio vantaggio. Il decreto introduce la responsabilità in sede penale della società, che va ad aggiungersi a quella della persona fisica che commette un illecito e prevede sanzioni pecuniarie,

interdittive, di confisca e la pubblicazione della sentenza.

Per tutelarsi, la Fondazione ha adottato, in attuazione del D.Lgs. 231/2001, un proprio Codice Etico, con delibera del 28 dicembre 2012, pubblicato sul sito internet, e nominato un OdV indipendente nella figura del Dott. **Biagio Amorini**. Ogni violazione delle norme relative al D.Lgs. 231/2001 può essere comunicata all'OdV all'indirizzo mail [odv@casaserenita.it](mailto:odv@casaserenita.it) o tramite l'utilizzo della cassetta postale (segnalazioni ODV) situata fuori dalla portineria c/o la Fondazione.

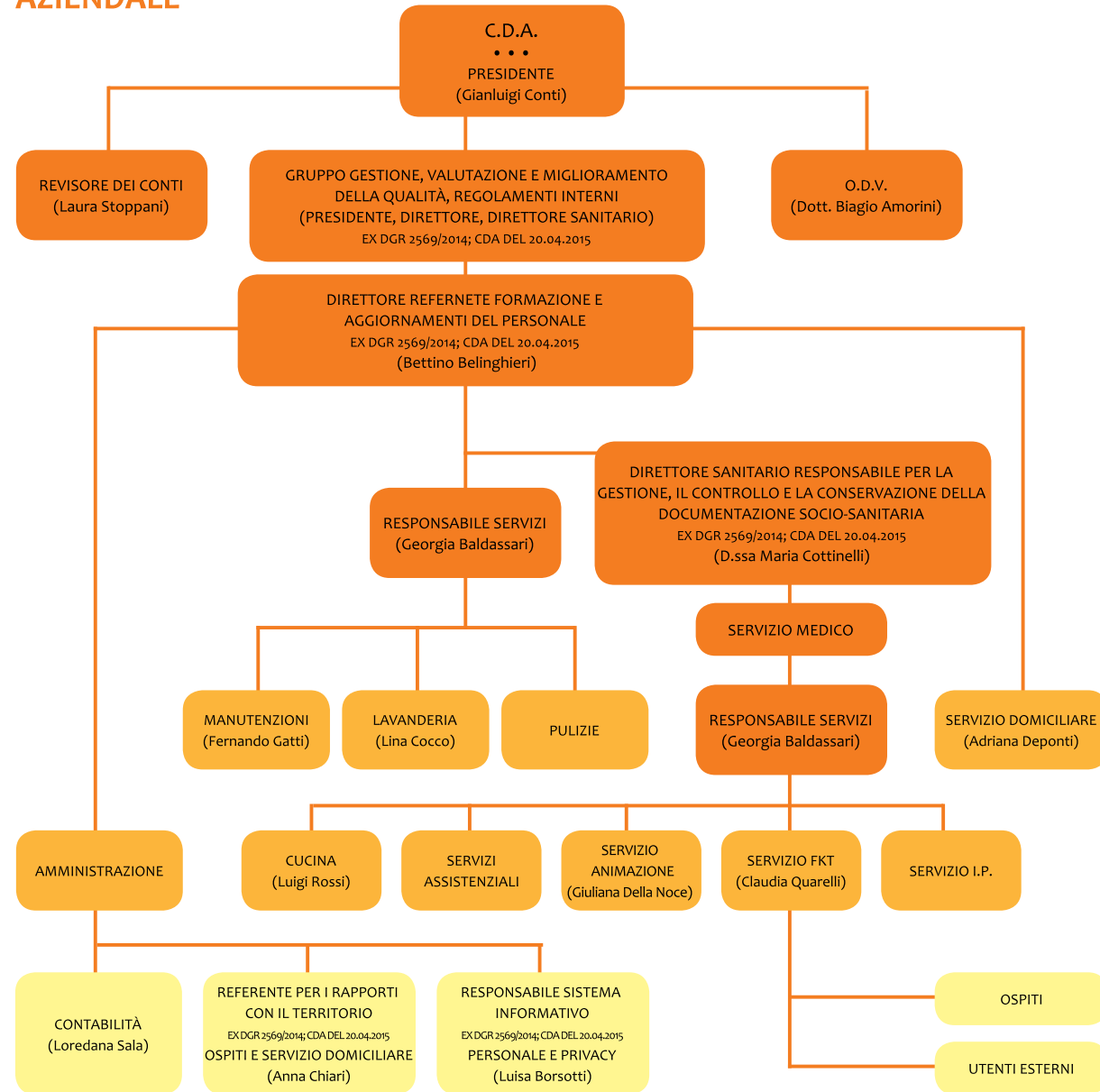
### DIRETTORE GENERALE

Il Direttore della Fondazione è il sig. **Bettino Belinghieri**. È a capo di tutta l'organizzazione dei servizi socio-assistenziali, alberghieri e tecnici; è responsabile dell'attuazione di programmi deliberati dal Consiglio di Amministrazione attraverso l'utilizzo di risorse umane e finanziarie e del costante controllo di gestione, della verifica e valutazione dei risultati raggiunti; coordina gli uffici amministrativi, è il responsabile della formazione del personale e del Servizio di Prevenzione e Protezione.

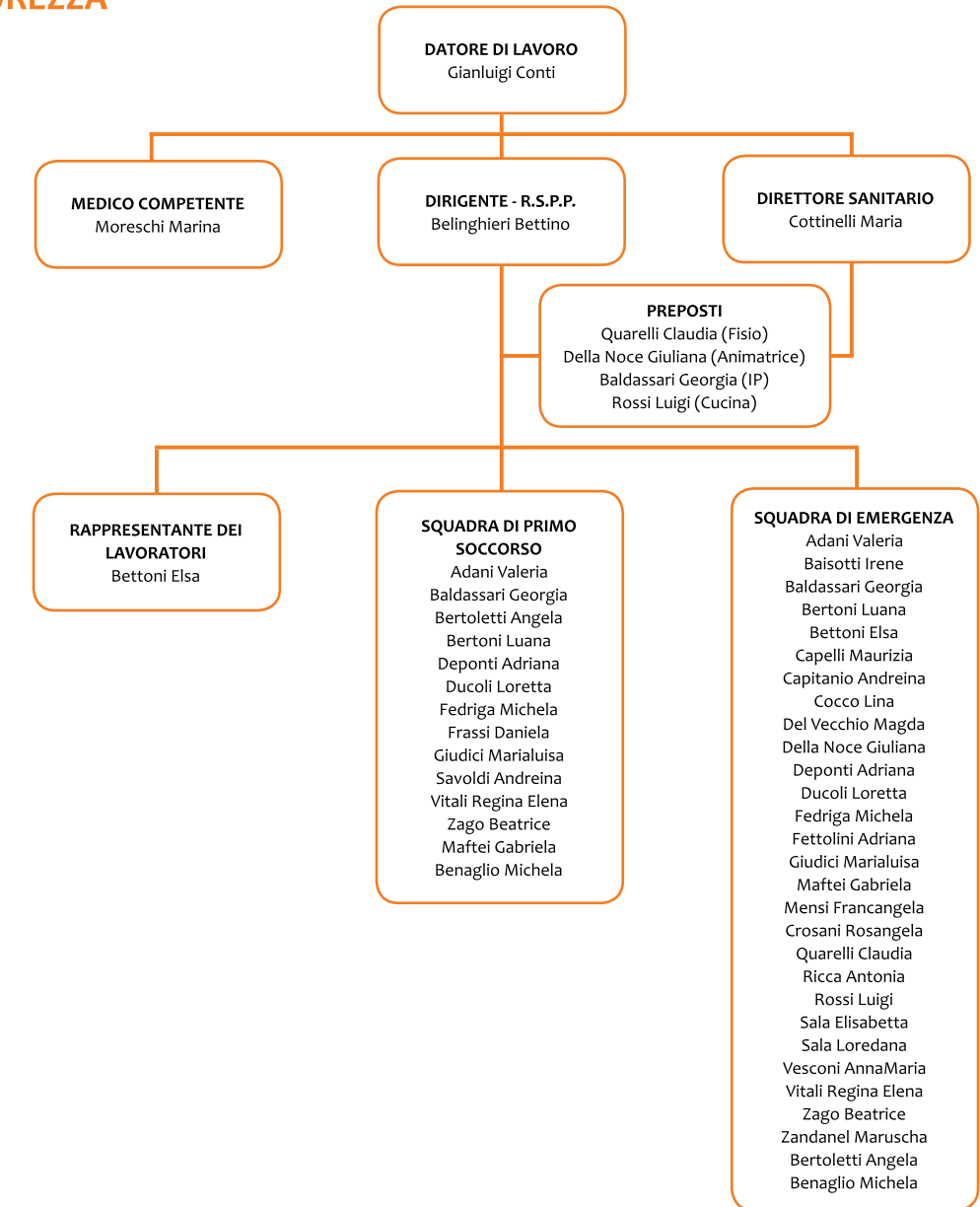


# ORGANIGRAMMA

## AZIENDALE



## SICUREZZA





## STAKEHOLDER

Con questo termine vengono individuati i soggetti portatori di interessi, ossia quei soggetti senza il cui supporto la Fondazione non è in grado di mantenere il proprio lavoro.

L'individuazione corretta degli stakeholder è fondamentale nella realizzazione attuale e futura del bilancio sociale. Essi non rappresentano solamente i destinatari finali dell'elaborazione, ma possono diventare protagonisti, individuando loro stessi i temi finalizzati ad una sempre più efficiente strategia di servizio.

## ESTERNI

Il **Comune di Lovere**, la **Parrocchia di Lovere** e la **Caritas Parrocchiale**, in quanto responsabili della nomina dei componenti del Consiglio di Amministrazione e soggetti d'indirizzo.

L'intera **Comunità** del comprensorio per l'interesse sociale dei nostri servizi.

I nostri **fornitori** per i beni ed i servizi offerti.

## INTERNI

I nostri **ospiti** e gli **utenti** del servizio domiciliare, principali fruitori dei servizi offerti.

I **familiari**, portatori di interessi verso un miglioramento continuo delle condizioni di benessere e della qualità di vita dei loro cari.

Il **personale** della Fondazione, interessato ad operare in un contesto positivo che garantisca benessere organizzativo, sicurezza e l'impiego.

I **volontari**, interessati alla prestazione d'opera gratuita in un contesto il più favorevole possibile.



## CUSTOMER SATISFACTION

Per meglio capire e conoscere le esigenze/criticità dei nostri ospiti-familiari-dipendenti e strutturare piani di lavoro per un costante miglioramento, sono stati rivisti nel corso dell'anno tutti i questionari legati alla customer satisfaction. Questo ha permesso di porre in essere dei piani d' intervento migliorativi stimolando anche la formulazione di proposte semplici, efficaci ed attuabili fin da subito.

### COMUNICAZIONE CON L'UTENTE

La Fondazione ritiene che la comunicazione ospiti-parenti-personale sia una forma essenziale per migliorare le relazioni garantendo la massima trasparenza attraverso:

- informazioni relative ai servizi socio-assistenziali erogati (Carta dei Servizi e Carta dei Servizi Domiciliari);
- comunicazioni ed incontri periodici con i familiari degli Ospiti;
- informative di interesse nella cassetta postale dell'Ospite o affissioni in bacheca;
- questionario di customer satisfaction.

### UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

La Fondazione dispone di un ufficio relazioni con il pubblico, presso il quale è possibile ottenere tutte le informazioni necessarie per accedere ai vari servizi offerti.

Tale ufficio, in un'ottica di miglioramento continuo, accoglie anche eventuali reclami, segnalazioni o suggerimenti, provenienti dagli utilizzatori dei servizi e dal personale, con il fine di ottenere il miglior grado di soddisfazione possibile.



## GRADO DI SODDISFAZIONE

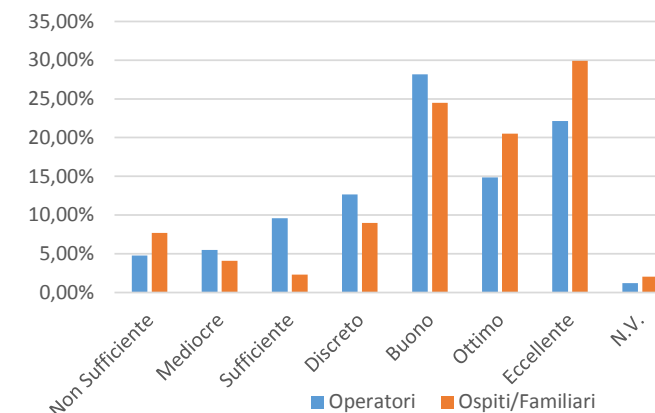
Per una garanzia di soddisfazione continua dei nostri Ospiti, delle loro famiglie e del nostro personale, che consenta alla Fondazione di perdurare nel tempo e di essere apprezzata come realtà di riferimento sul territorio, ci si è dotati di questionari annuali per misurare le impressioni che i portatori di interessi sopra citati hanno dei servizi offerti.

I questionari sottoposti nel 2015 hanno esaminato le principali aree di interesse per le diverse tipologie di sottoscrittori: ospiti/familiari (ambiente, alimenti, servizio medico/infermieristico, privacy, lavanderia, amministrazione/direzione, servizio animazione/fisioterapico) ed operatori (qualità del lavoro, formazione, rapporti tra operatori, direzione).

I voti sono stati così classificati:

- 1-4: Non sufficiente
- 5: Mediocre
- 6: Sufficiente
- 7: Discreto
- 8: Buono
- 9: Ottimo
- 10: Eccellente

### CUSTOMER SATISFACTION 2015



Nel complesso l'opinione nei confronti della Fondazione per il 2015 è stata più che buona.

## I SERVIZI: SOCIO-SANITARI E RESIDENZIALI

La Casa della Serenità offre ai propri ospiti i seguenti servizi:

- copertura medica 24 ore su 24 con stesura del piano Assistenziale Individualizzato (PAI) per ogni ospite;
- assistenza infermieristica con Infermieri professionali presenti in struttura 24 ore su 24;
- terapia riabilitativa, massoterapia e terapia fisica (ultrasuoni, tens, ionoforesi, elettrostimolazione, ecc.) secondo indicazione medica (servizio fruibile anche ad utenti esterni), stesura del Progetto Riabilitativo (PRI) per ogni ospite
- consulenza fisiatrica (servizio fruibile anche ad utenti esterni);
- consulenza neurologica;
- animazione individuale e di gruppo, attività di prevenzione del disagio e del decadimento psico-fisico, nonché di mantenimento e riattivazione delle funzioni cognitive spazio-temporali, lettura dei quotidiani, attività manuali e creative (es. laboratorio di cucito, maglia, uncinetto, bricolage, disegno ad acquerello e pastelli), tombola e canto, angolo goloso con realizzazioni di dolci, pizzette, biscotti, ecc.;
- partecipazione a eventi del territorio come i tornei di bowling, il concorso fotografico della III età e i picnic;
- stesura del Progetto Educativo Individualizzato (PEI) per ogni ospite;
- pet-therapy;
- musicoterapia;
- assistenza religiosa;
- servizio assistenziale con igiene e cura della persona;
- servizio alberghiero con pulizia della camera, fornitura e cambio della biancheria;
- servizio di ristorazione con menù settimanali a rotazione e prodotti stagionali; possibilità di personalizzazione delle diete sulla base delle prescrizioni mediche;
- servizio di lavanderia industriale.



## ACCESSO AL SERVIZIO

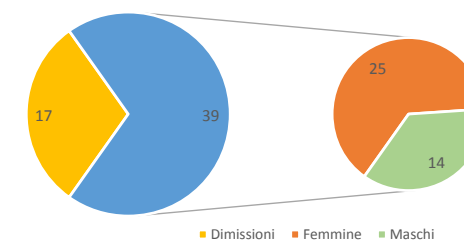
L'accesso alla struttura avviene mediante una lista d'attesa gestita dalla Fondazione, stilata in base alla data di protocollo. L'ordine di chiamata può variare in base alla valutazione sociale e clinica fatta da assistenti sociali e/o medici.

L'accoglienza dell'anziano in RSA è un processo complesso d'inserimento e integrazione, di conoscenza reciproca in cui da un lato l'anziano prende visione del nuovo ambiente, dall'altro l'equipe deve conoscere la persona sotto una molteplicità di aspetti: stato fisico, carattere, abitudini, gusti, legami con i familiari e sociali. Le risorse interne all'RSA sono tutte finalizzate al mantenimento dell'anziano nella sua interezza, preservando le condizioni funzionali, cognitive e relazionali compromesse.

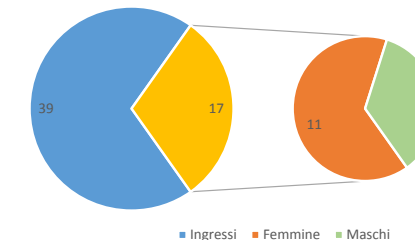
In questa fase, lo scambio sul piano umano, il calore dell'accoglienza risultano determinanti più che l'efficienza sanitaria. L'equipe è quindi il fattore chiave che rende qualitativa l'accoglienza.

Nel 2015 il turnover nella Fondazione si è caratterizzato di 39 ingressi e 17 dimissioni, con una divisione di genere illustrata nei grafici sottostanti:

### TURNOVER IN INGRESSO



### TURNOVER IN USCITA





## TASSO OCCUPAZIONE POSTI LETTO

La Struttura è suddivisa in sei nuclei distribuiti su quattro piani, classificati come segue:

### NUCLEO VERDE - Piano: 1°

N. posti letto: 11, di cui 10 autorizzati e 1 accreditato

Tipologia camere: 7 camere singole e 2 doppie

### NUCLEO ARANCIO - Piano: 2°

N. posti letto: 20 accreditati

Tipologia camere: 12 camere singole e 4 doppie

### NUCLEO ROSA - Piano: 3°A

N. posti letto: 20 accreditati

Tipologia camere: 6 singole e 7 doppie

### NUCLEO VIOLA - Piano: 3°B

N. posti letto: 20, di cui 19 accreditati e 1 per ospiti interni in condizioni cliniche gravi

Tipologia camere: 6 singole e 7 doppie

### NUCLEO ROSSO - Piano: 4°A

N. posti letto: 21, di cui 20 accreditati e 1 per gli ospiti interni in condizioni cliniche gravi

Tipologia camere: 1 singola e 10 doppie

### NUCLEO AZZURRO - Piano: 4°B

N. posti letto: 20 accreditati

Tipologia camere: 6 singole e 7 doppie

Nell'anno 2015 i posti complessivi messi a disposizione dalla "Casa" sono stati 110 così ripartiti:

- accreditati (ovvero riconosciuti e finanziati dalla Regione): 99 fino al 31 ottobre e 100 dal 1° novembre -> tasso di occupazione del 99,87%

- solventi: 11 fino al 31 ottobre e 10 dal 1° novembre -> tasso di occupazione del 97,55%

L'occupazione media totale nel 2015 è stata del 99,64%, ad indicazione del fatto che i posti disponibili sono stati praticamente sempre occupati.



## ANALISI UTENZA RSA

Come si può osservare dai grafici, l'età media dei nostri Ospiti è di 82,96 anni, ovvero 79,42 anni per i maschi e 86,82 anni per le femmine.

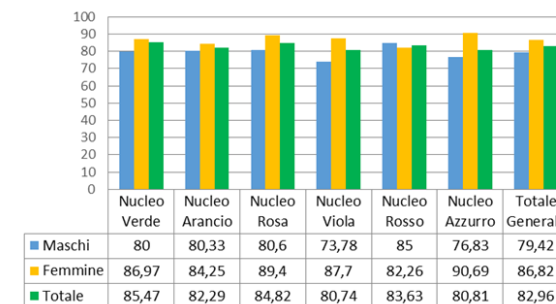
## CLASSIFICAZIONE SOSIA

Il sistema di classificazione regionale prevede per ogni ospite inserito in RSA la registrazione all'ingresso della condizione sanitaria ed il suo aggiornamento durante il periodo di ricovero. Per il calcolo della classe SOSIA (Scheda di Osservazione Intermedia Assistenziale) vengono presi in considerazione gli indicatori relativi a mobilità, cognitività e comorbilità, che consentono la suddivisione degli utenti in 8 classi (CL.1 carico assistenziale maggiore - CL.8 carico assistenziale minore).

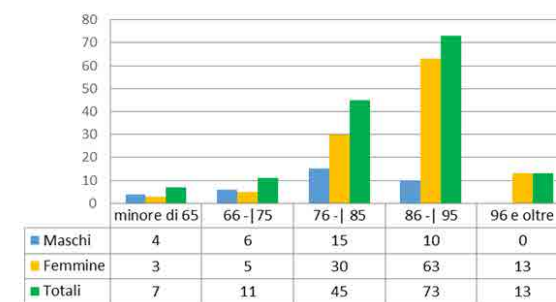
Questa procedura viene effettuata con cadenza trimestrale al fine di inviare all'A.S.L. di competenza tutta la rendicontazione necessaria affinché Regione Lombardia possa erogare i contributi concordati.

Il grafico a fianco rappresenta la situazione degli Ospiti ripartiti in Classi al 31/12/2015. Si evince che la maggior parte degli Ospiti presenti in struttura appartiene alla Classe 1, ovvero persone fragili con necessità di maggior assistenza.

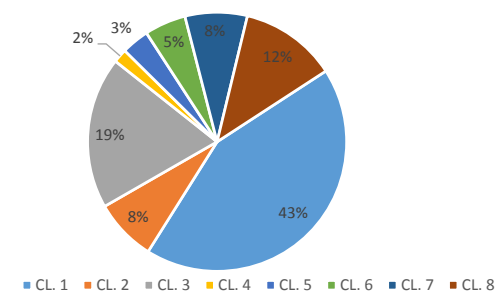
## ETÀ MEDIA



## OSPITI PER FASCE DI ETÀ



## CLASSIFICAZIONE SOSIA OSPITI



## I SERVIZI DOMICILIARI

### RSA APERTA

La Fondazione Martinoli “Casa della Serenità” di Lovere nel corso dell’anno si è rivolta alle famiglie offrendo il **Servizio Domiciliare Regionale Gratuito** per persone anziane in condizione di disabilità.

#### OBIETTIVO:

Permettere alle persone fragili di rimanere presso il domicilio e nel proprio contesto di vita il più a lungo possibile, sostenendo i famigliari nel loro gravoso lavoro di cura.

#### DESTINATARI:

- persone non autosufficienti con età superiore a 75 anni compiuti;
- persone affette da Alzheimer o altra forma di demenza certificata, da neurologo e/o geriatra;
- famigliari delle persone ultrasessantacinquenni o Alzheimer.

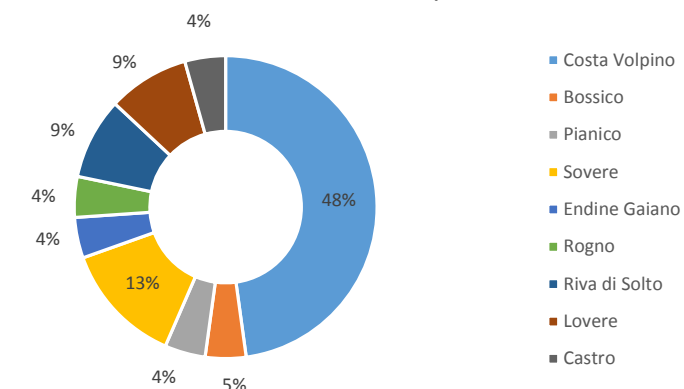
#### TIPOLOGIA E FINALITÀ DEL SERVIZIO:

- integrazione e sostituzione al domicilio del familiare che accudisce la persona fragile una o più volte alla settimana, offrendo prestazioni di aiuto (quali ad esempio igiene personale, bagno assistito, imboccamento, favorire il movimento e l’attività motoria) e permettendo così al familiare/badante di riposare, uscire di casa e gestire commissioni;
- accompagnare in modo “qualificato” la persona fragile per mantenere dialoghi, vita sociale e relazioni anche fuori dal domicilio;
- interventi migliorativi educativi sull’ambiente in relazione alle specifiche difficoltà vissute dalla persona e dalla famiglia al domicilio;
- interventi di stimolazione cognitiva finalizzati alla gestione del disturbo del comportamento, supporto psicologico all’utente e ai famigliari;
- attività fisioterapica, riabilitativa in struttura, educativa al domicilio;
- consulenza infermieristica e medica.



Nel 2015 il servizio è stato attivato per 23 utenti del nostro territorio, con una distribuzione di provenienza osservabile nel seguente grafico.

### PROVENIENZA UTENTI RSA APERTA



### SAD

La Fondazione, a partire da **Febbraio 2016**, è accreditata con la Comunità Montana dei Laghi Bergamaschi per l’erogazione di prestazioni a supporto della domiciliarità, mediante l’erogazione di **voucher sociali**.

#### OBIETTIVO:

Mediante il sistema dell’accreditamento la fondazione intende dare continuità all’erogazione dei servizi per la domiciliarità ottimizzando l’offerta, con i seguenti obiettivi:

- prevenire situazioni di rischio per persone che vivono in condizioni psico-fisiche e sociali precarie, di isolamento sociale e/o a rischio emarginazione;
- mantenere e sostenere la persona nel proprio contesto di vita, nonché supporto delle famiglie che assistono un soggetto fragile.

#### VOUCHER SOCIALI:

Il sistema dei voucher sociali per la domiciliarità si inserisce nella logica di favorire l'accesso a prestazioni e servizi, con la possibilità per il beneficiario di definire concretamente con l'erogatore interventi ed aspetti operativi del servizio.

L'emissione di un voucher sociale comporta per il richiedente la compartecipazione economica al valore dello stesso sulla base della situazione reddituale ISEE del beneficiario del servizio.

#### DESTINATARI:

Assistenza tutelare rivolta a soggetti fragili (senza limiti di età o patologie), residenti nei comuni dell'Alto Sebino, con necessità socio-assistenziali e di supporto, finalizzati a sostenerne la permanenza al domicilio.

#### TIPOLOGIA E FINALITA' DEL SERVIZIO:

Il voucher può essere rilasciato per l'acquisizione di interventi:

- **di lunga durata** volti a soddisfare i bisogni socio-assistenziali del soggetto;
- **temporanei** in risposta ad un bisogno definito nel tempo;
- **integrativi o complementari** ad altri servizi e di supporto alla realizzazione di un progetto personalizzato.

La tipologia di intervento viene valutata dall'assistente sociale in risposta alla necessità del bisogno socio-assistenziale (assistenza tutelare rivolta a soggetti fragili, interventi educativi, pasti a domicilio, accompagnamento e trasporto della persona, interventi generici riguardanti la cura della casa).



## NUCLEO SPECIALISTICO ALZHEIMER

*"Là dentro, in un punto remoto e ormai inaccessibile, c'è ancora lei, la nonna, è ancora lì, da qualche parte. Un nocciolo piccolo piccolo perso in una grande pesca di nebbia che si frapponne fra lei e noi, fra me e lei. Magari è una bugia di comodo, ma comunque vale la pena di non rinunciare a cercare di custodire e amare il nocciolino remoto che questi malati là, oltre la nuvola, ancora racchiudono."*

(Tratto dalle parole di una familiare) "De-mente? No! Sente-mente" - Letizia Espanoli

La presenza di un malato di Alzheimer in una famiglia segna e modifica profondamente anche la qualità della vita dei suoi componenti. Spesso la famiglia rimane, nonostante la presenza dei servizi sanitari e sociali, la principale risorsa assistenziale del malato, soprattutto nelle prime fasi della malattia.

Dopo una fase di studio di circa sei mesi nel 2009, a febbraio del 2010 la Fondazione ha **avviato la sperimentazione di un Nucleo Specialistico per ospiti con demenza e disturbi comportamentali**, con l'ausilio di un pool di professioniste, esperte nel settore.

Si è proceduto, quindi, alla formazione sul campo degli operatori, si è effettuato uno screening interno e si è programmato lo spostamento degli Ospiti in funzione dei bisogni e delle patologie, dopo aver intrapreso un percorso formativo anche per i famigliari.

Superata la fase sperimentale, il servizio funziona oggi a pieno ritmo: per la Fondazione si tratta di un valore aggiunto, che permette di dare risposte sempre più mirate ed efficaci.

Il Nucleo Specialistico della RSA "Casa della Serenità" è un'unità speciale basata su un'idea semplice: la persona affetta da demenza non è un problema o un caso difficile, è una persona che ancora **"sente"**; per questo motivo la cura deve essere centrata sulla persona al fine di comprendere la prospettiva dell'individuo, rispettarlo e valorizzarlo, elaborare un piano di cura individualizzato e permettergli di vivere il più possibile un'esperienza di benessere.

Il "Nucleo Specialistico 4°A" è un reparto che dispone di formazione continua, perché solamente



educando alla felicità le persone, creando progetti di crescita interiore degli operatori e dei familiari, perché solo così porteremo al centro la persona e non il “malato”.

Molto importante per le persone affette da demenza è l’ambiente, che deve essere adeguato ai loro ricordi permettendo loro di “sentirsi a casa” in uno spazio gradevole e confortevole. Esso, quindi, è centrale nell’equilibrio fisiologico, per il conseguimento e mantenimento del benessere psico-fisio-immunologico sul quale costruire il processo di “felicità”. Questo processo avviene anche attraverso l’uso di terapie non farmacologiche, quali stimoli multisensoriali adeguati alla capacità cognitiva e funzionale dell’Ospite.

Il Nucleo si sviluppa su un unico piano con la possibilità di ospitare 20 pazienti in stanze doppie ed è composto da sala da pranzo, veranda, terrazza con doppio percorso protetto, soggiorno, corridoio e stanze.

All’interno del Nucleo, una delle risposte nella gestione dei disturbi comportamentali dell’Ospite avviene attraverso:

- alzata fisiologica mediante la quale, nel rispetto dei suoi tempi, l’Ospite viene aiutato dal personale ad alzarsi quando è sveglio;
- un trattamento multisensoriale, nello specifico con il bagno Snoezelen e la base mobile multisensoriale.

Il termine Snoezelen è un neologismo derivante da due verbi:

- Snuffelen = esplorare;
- Doezelen = rilassare.

Questo approccio si basa su un particolare intervento terapeutico finalizzato a migliorare i comportamenti più difficili, spesso associati alla fase avanzata della malattia, ed aprire un canale di comunicazione con la persona fragile e con demenza attraverso la stimolazione controllata dei cinque sensi, utilizzando effetti luminosi, colori, suoni, musiche e profumi.

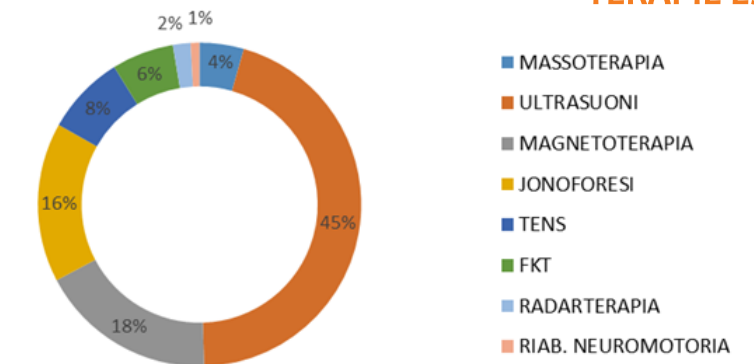


## SERVIZIO FISIOTERAPICO ESTERNI

La Fondazione mette a disposizione di tutta la comunità un servizio di fisioterapia, a seguito di prescrizione medica, con terapie fisiche, magnetoterapia, prestazioni di riabilitazione e di massoterapia. Inoltre è possibile effettuare visite fisiatriche. Nel corso del 2015 gli utenti esterni ad usufruire del suddetto servizio sono stati 92, per un totale di 113 terapie eseguite.

In un ottica di ampliamento di sviluppo del servizio di fisioterapia verso gli utenti esterni del comprensorio, nel corso del 2015 il Consiglio di Amministrazione ha acquistato n. 2 macchinari di ultima generazione (tecar terapia e laser terapia) con l’obiettivo di attrarre nuova utenza applicando tariffe concorrenziali.

### TERAPIE ESTERNI



## ATTIVITÀ DI SOCIALIZZAZIONE

La Casa della Serenità organizza numerose attività ricreative e d'intrattenimento con l'obiettivo di mantenere vive la memoria procedurale e le capacità cognitive dei propri Ospiti, nonché migliorarne l'autostima e la qualità della vita e favorire la creazione di situazioni di convivialità e aggregazione. Queste attività sono di vario genere: angolo goloso, canto, festa dei compleanni, laboratorio di cucito, lettura, salone di bellezza, tombola, uscite sul territorio, ecc.

La Fondazione, inoltre, sostiene diversi progetti per migliorare la qualità di vita e lo stato di benessere dei propri Ospiti. Tra questi vi sono: giardinaggio, musicoterapia, origami, pet-teraphy, incontri intergenerazionali in collaborazione con gli istituti del territorio.



## SERVIZIO RELIGIOSO

All'interno della "Casa" l'assistenza religiosa è garantita dalla presenza costante di due Sorelle che forniscono un supporto spirituale e assistenziale agli Ospiti.

Quotidianamente vengono effettuati dei momenti di preghiera attraverso la recita del Rosario; settimanalmente, invece, la Domenica mattina viene celebrata la Santa Messa nella Chiesa presente all'interno della struttura.

Una volta al mese, inoltre, vi è la possibilità di confessarsi.

## ORGANISMO PERSONALE

Tutto il nostro personale possiede i requisiti professionali necessari alle mansioni svolte, al fine di garantire un servizio qualificato ed adeguato alle esigenze degli Ospiti.

I contratti di lavoro in essere sono: CCNL Comparto Regioni e Autonomie Locali (per assunzioni fino al 2003) e CCNL UNEBA (per assunzioni dal 2004).

### CRITERIO RECLUTAMENTO

Le nuove risorse vengono selezionate, inserite e valutate sulla base di procedure codificate.

La Fondazione, per quanto concerne le assunzioni, garantisce il rispetto delle normative vigenti e dei contratti collettivi nazionali di lavoro, nonché pari opportunità a uomini e donne nell'accesso all'impiego, senza discriminazione alcuna per ragioni di sesso, appartenenza etnica, religione, opinioni sindacali, ecc.

I curricula possono essere inviati alla Fondazione all'indirizzo [info@casaserenita.it](mailto:info@casaserenita.it), tramite posta ordinaria o consegnati personalmente dal candidato.

È cura della Fondazione prenderne carico ed inviare una ricevuta ad ogni candidato per garantire la ricezione e l'inserimento della domanda nella banca dati per un anno dalla data di protocollo.

### FORMAZIONE E ADDESTRAMENTO

La Fondazione fa riferimento alla formazione continua come scelta qualificante della politica delle risorse umane e, pertanto, adotta ed aggiorna, annualmente, un piano di formazione del personale, utilizzando, allo scopo, tutti i possibili finanziamenti disponibili a livello comunitario, nazionale, regionale e provinciale.

Nel corso del 2015 le principali attività formative che hanno interessato il personale sono state inerenti alle seguenti tematiche per i relativi operatori interessati: aggiornamento medicazioni avanzate, corso di pulizia delle camere con il corretto utilizzo dei prodotti, formazione igienico-sanitaria per personale alimentarista, aggiornamento primo soccorso e formazione sul rischio biologico.

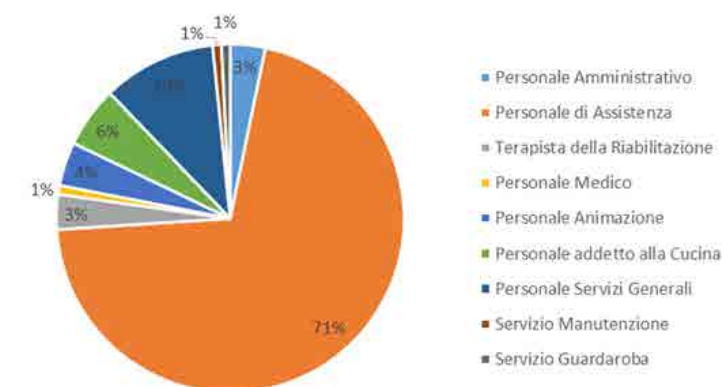


Al fine di garantire un aggiornamento ed una formazione continua, la Fondazione è in attesa di un finanziamento per la stipula di un Piano Formativo biennale che coinvolgerà tutti i dipendenti della struttura.

## FORZA LAVORO

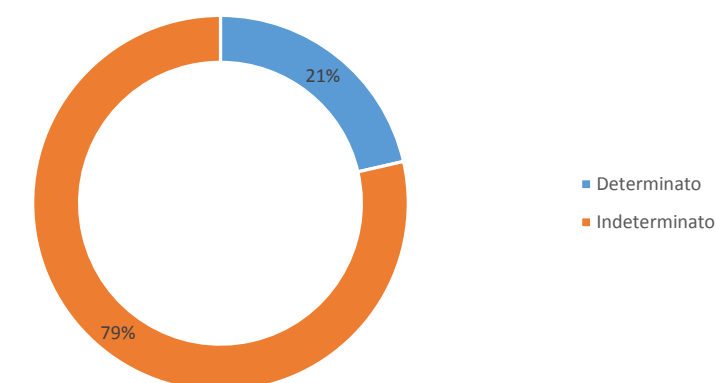
Nel corso del 2015 la Fondazione ha avuto in forza un totale complessivo di 122 dipendenti ed 1 Direttore Generale, raggruppati come illustrato dalla tabella sottostante.

RAGGRUPPAMENTO	QUALIFICA	UNITÀ	TOT. DIPENDENTI
Personale amministrativo	Impiegato	3	4
	Direttore generale	1	
Personale di assistenza	ASA	72	87
	Infermiere professionale	15	
Terapista della riabilitazione	Fisioterapista	2	4
	Massofisioterapista	2	
Personale medico	Direttore sanitario	1	1
Personale animazione	Animatore	5	5
Personale addetto alla cucina	Cuoco	3	7
	Aiuto - cuoco	4	
Personale servizi generali	Ausiliare	12	13
	Parrucchiera	1	
Servizio manutenzione	Manutentore	1	1
Servizio guardaroba	Guardaroba	1	1
<b>TOT. DIPENDENTI 2015</b>			<b>123</b>



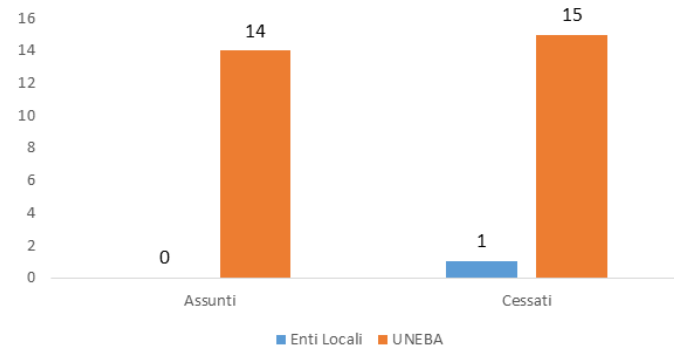
## TIPOLOGIA DI RAPPORTO DI LAVORO

Nel corso del 2015 la forza lavoro della Fondazione si è caratterizzata per la maggior parte di rapporti di lavoro a tempo indeterminato; questa tendenza è stata confermata anche dalla trasformazione a tempo indeterminato dei contratti di 4 collaboratrici della Struttura.

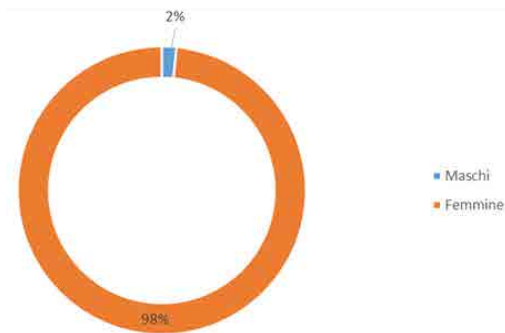




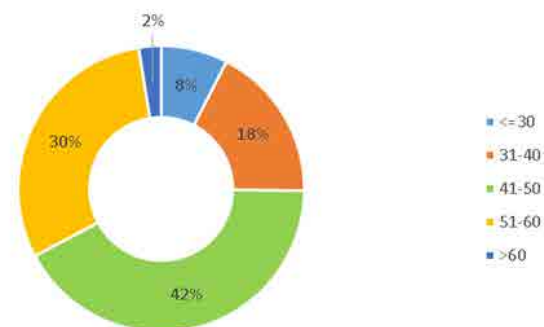
## ASSUNTI / CESSATI 2015



## DISTRIBUZIONE DI GENERE



## DISTRIBUZIONE PER ETÀ



## TASSO DI ASSENZA DEL PERSONALE

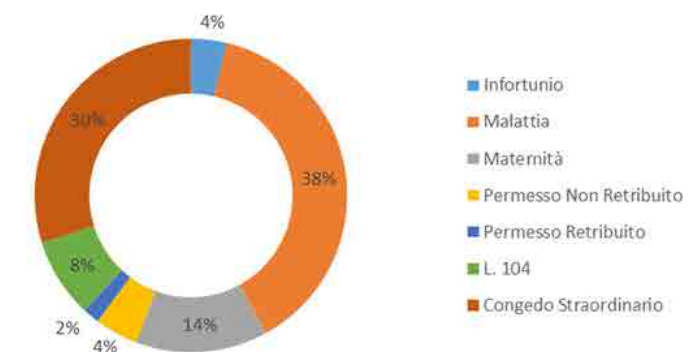
L'analisi del tasso di assenza del personale è uno strumento importante per la corretta gestione delle risorse umane, in quanto una struttura articolata come la nostra Fondazione richiede una programmazione accurata ed a lungo termine, pertanto l'incidenza delle assenze del personale influisce molto su questa organizzazione.

Il tasso di assenza calcolato vuole mettere in evidenza i giorni di mancata presenza sul posto di lavoro per eventi particolari quali: infortunio, malattia, maternità, congedo straordinario (D.Lgs. 151/01), L.104/92, permesso retribuito e permesso non retribuito.

Il valore ottenuto è il risultato del seguente rapporto:

$$\% \text{ Assenteismo Totale} = \frac{\text{Totale giorni di assenza dei dipendenti}}{\text{Totale giorni lavorativi teorici dei dipendenti}} * 100$$

Per l'anno 2015 il suddetto tasso, relativo a tutti i dipendenti, è stato del 15,26%, così distribuito tra le varie categorie prese in considerazione:



Restringendo il campione ai soli dipendenti che hanno avuto nel corso del 2015 una percentuale di assenza individuale inferiore al 50%, il tasso di assenteismo scende al 9,46%.

Questo dato può essere considerato rilevante in quanto i dipendenti esclusi da questo campione hanno un peso pari al 4,92% sul totale dei dipendenti.

## DATI ECONOMICI

### BILANCIO: CONTO ECONOMICO E STATO PATRIMONIALE

La gestione della Fondazione Martinoli ha subito un cambiamento importante in seguito alla trasformazione da IPAB a Fondazione di diritto privato avvenuta nel corso del 2004.

La trasformazione ha significato dal punto di vista dell'Amministrazione l'abbandono della logica di gestione di tipo pubblicistico, che si preoccupava di mantenere un resoconto di entrate ed uscite di tipo finanziario e poco altro, per approdare ad un sistema di tipo privatistico, con conseguente implementazione di una gestione contabile identica a quella utilizzata da qualsiasi altra attività.

Questo non perché si è in qualche modo perso di vista lo scopo della Fondazione che rimane il ricovero e l'assistenza a persone bisognose, ma perché nel contesto odierno di attenzione al corretto utilizzo delle risorse, per ovviare agli sprechi, si è reso necessario attuare quei concetti che l'economia aziendale suggerisce per il corretto funzionamento delle aziende.

L'Ente infatti, sebbene persegua fini di pubblica utilità, non può prescindere da una gestione economica, ovvero deve avere la capacità di offrire i suoi servizi mantenendo pieno controllo sulle proprie risorse.

Il lavoro svolto in questi anni ha portato la struttura a ragionare in termini di:

- efficacia: quali obiettivi ci prefissiamo e quali sono i risultati raggiunti;
- efficienza: quali obiettivi ci prefissiamo e quante risorse abbiamo per perseguirli.

La Fondazione ha quindi dato definizione alla propria struttura patrimoniale dal 01/03/2004, data della trasformazione, attraverso perizie estimative vantando un patrimonio netto iniziale di euro 6.531.253,16.

Negli anni ha chiuso i propri bilanci riuscendo a coprire con i ricavi tutti costi sostenuti.

### STATO PATRIMONIALE E CONTO ECONOMICO ANNO 2015

IMMOBILIZZAZIONI IMMATERIALI	20.808
IMMOBILIZZAZIONI MATERIALI	9.809.965
<b>TOTALE ATTIVO IMMOBILIZZATO</b>	<b>9.830.773,00</b>
RIMANENZE	27.679,00
ATTIVITÀ FINANZIARIE	643.469,00
LIQUIDITÀ	596.404,00
<b>TOTALE ATTIVO CIRCOLANTE</b>	<b>1.267.552,00</b>
<b>TOTALE ATTIVO</b>	<b>11.098.325,00</b>
CAPITALE	6.931.554,00
DEBITI A MEDIO/LUNGO TERMINE	2.965.238,00
DEBITI A BREVE TERMINE	1.149.875,00
<b>TOTALE PASSIVO</b>	<b>11.046.667,00</b>
<b>RISULTATO ESERCIZIO</b>	<b>51.658,00</b>
VALORE DELLA PRODUZIONE	3.937.498,00
COSTI DELLA PRODUZIONE	- 3.864.359,00
PROVENTI E ONERI FINANZIARI	- 21.025,00
RETTIFICHE DI VALORE	
PROVENTI E ONERI STRAORDINARI	- 456,00
IMPOSTE DI ESERCIZIO	
UTILE DI ESERCIZIO	51.658,00
RISULTATO D'ESERCIZIO	51.658,00
GESTIONE STRAORDINARIA	456,00
GESTIONE FINANZIARIA	21.025,00
AMM. IMMATERIALI	5.689,00
AMM. MATERIALI	359.517,00
<b>MOL</b>	<b>438.345,00</b>



## CONTROLLO DI GESTIONE: IL BUDGET

Grazie alle competenze del Direttore e dell'Ufficio Amministrativo, ogni trimestre la Fondazione lavora con un sistema di budgetizzazione dell'attività, soffermandosi sull'analisi per competenza e sugli scostamenti rispetto ai risultati passati al fine di ottenere una previsione di ciò che potrà essere l'andamento futuro.

Ad inizio anno, prendendo a riferimento la gestione passata e ipotizzando una serie di varianti in relazione ad eventi quali l'aumento dei prezzi, le politiche sul personale, i contratti di manutenzione, l'inflazione ecc., ci si ritrova per ipotizzare l'andamento dei costi futuri da confrontare poi a consuntivo con l'effettivo risultato ottenuto.

Tale analisi inizialmente implementata in modo empirico e successivamente affinata ha consentito alla Fondazione, a partire dal 2005, in un momento così difficile a causa del pesante intervento di ristrutturazione resosi necessario, di mantenere il pieno controllo sulla propria capacità di far fronte agli ingenti impegni presi e di garantire nel tempo la sostenibilità dei progetti avviati.

Rimane ad oggi un ottimo sistema di monitoraggio e annualmente viene revisionato a seconda delle esigenze. A partire dall'esercizio 2015, su volontà del CdA, sono stati individuati cinque centri di costo (RSA, Nucleo Alzheimer, Privati, Fisioterapia e Servizio Domiciliare) con l'obiettivo di analizzare più efficacemente i costi/servizi ed individuare fattori positivi o di criticità per poter poi intervenire in modo mirato e puntuale.



## BENEFATTORI

### SOLIDARIETÀ NELLA STORIA

La realizzazione della “Casa” fu iniziata e portata a termine dal Parroco Mons. Lorenzo Lebini, che poté contare su lasciti ed elargizioni di numerosi benefattori, tra cui Marietta Rillosi ved. Bazzini, Antonio Benaglio, Piero Ottoboni, di associazioni come la S. Vincenzo, di maestranze dello stabilimento ILVA e di tutta la popolazione di Lovere e dintorni.

Ogni anno la Fondazione può comunque contare su persone generose che versano importi più o meno rilevanti a suo favore; in particolare ricordiamo che un paio di anni fa la Signorina Maria Giudici destinò, nel suo testamento, una somma notevole alla struttura.

### 5 PER MILLE

Benefattori possono essere considerati a tutti gli effetti anche quanti, nella loro dichiarazione dei redditi, indicano il codice fiscale della Fondazione

**81001260165**

e ad essa destinano il Cinque per Mille, apponendo la loro firma nel riquadro “Sostegno al volontariato e delle altre organizzazioni non lucrative di utilità sociale...”.

Si è grati a tutti per l'aiuto, che viene destinato a progetti e servizi a favore degli Ospiti della “Casa”.

### VOLONTARI

Tra gli operatori, oltre al personale dipendente, sono presenti i volontari di diverse Associazioni: l'AUSER, l'AVO, il CIF, gli ALPINI, i ragazzi della SCUOLA DI CARITÀ, i MUSICISTI per le feste di compleanno, l'UNITALSI, la CARITAS, il CORO DEI PENSIONATI, le SCUOLE del comprensorio, la BANDA, l'Associazione “LA RETE”, gli SCOUT, l'ORATORIO ed altre realtà del territorio.

I volontari forniscono il loro aiuto nello svolgimento di microprogetti riabilitativi (concordati col personale sanitario), cooperano con l'animazione per la realizzazione di feste (la festa mensile dei compleanni, con balli e musica, la festa d'estate, la festa di carnevale, la mondolata, ecc.) gite e pranzi sul territorio.

Collaborano poi allo svolgimento della tombola (ogni venerdì), dell'attività di canto (ogni lunedì), del Salone di Bellezza, delle uscite e delle feste a tema.



## PROGETTI IN CORSO

La Fondazione è in continuo sviluppo, sempre alla ricerca di nuove attività e miglioramenti infrastrutturali, al fine di offrire un valido e qualificato servizio nei confronti di Ospiti e Familiari concorrendo anche a migliorare le condizioni lavorative dei dipendenti.

Per il 2016 sono stati deliberati e realizzati i seguenti progetti:

- potenziamento servizio di fisioterapia con Tecar e Laser terapia;
- realizzazione nuovo ingresso con strutture dedicate (nuovo accesso per i pedoni ed i veicoli in sicurezza, percorso protetto per gli Ospiti con ampliamento dello spazio fruibile, inserimento del “giardino dei colori” e quello dei piccoli frutti per un’esperienza estetica e sensoriale, un piccolo parcheggio per gestire emergenze, soccorsi e situazioni particolari);
- nuovo gazebo, che per le sue caratteristiche tecnico-strutturali potrà essere utilizzato, da ospiti e visitatori per tutto l’anno;
- realizzazione impianto d’aria primaria con condizionamento-raffrescamento in ogni camera ed applicazione di filtri solari sulle vetrate nella parte centrale della struttura.

## PROGETTI FUTURI

In un’ottica di lungo periodo, la Fondazione ha la volontà di intraprendere nuovi progetti:

- gestione in totale autonomia dell’impianto fotovoltaico con scambio sul posto, che permetterà di ottenere una notevole riduzione del costo energetico;
- creazione nuovo Nucleo Specialistico, all’interno degli 80 posti accreditati della RSA, dedicato a pazienti con disturbi comportamentali o in fase acuta, in attesa di essere inseriti nel Nucleo Specialistico 4°A o stabilizzati e provenienti dal medesimo Nucleo;
- destinazione definitiva dell’immobile di proprietà Casa ex Ottoboni, con studio di fattibilità in relazione alle esigenze presenti sul territorio.



## FORMAZIONE

Nuovo progetto formativo finanziato tramite Fondo For.Te. per il biennio 2016-2018:

- piano formativo di approfondimento programma Nucleo Specialistico (approcci psicosociali e centrati sulla persona in un nucleo specialistico demenze, affiancare lo staff di cura per migliorare la qualità di vita dell’Ospite con demenza);
- piano formativo per la creazione del nuovo Nucleo Specialistico (competenze tecniche e trasversali dello staff di cura per migliorare la qualità della vita in un nucleo specialistico demenze, approccio di cura centrata sulla persona con demenza avanzata);
- piano formativo in merito alla comunicazione e gestione dei conflitti;
- piano formativo motivazionale per il benessere organizzativo;
- piano di formazione obbligatoria (D.Lgs. 231/01, D.Lgs. 81/08, Privacy).



## FONDAZIONE BEPPINA E FILIPPO MARTINOLI CASA DELLA SERENITÀ - ONLUS

Via P. Gobetti, 39 • 24065 **Lovere** (BG)

**Tel.** 035.960792 • **Fax** 035.961853

**E-mail:** [info@casaserenita.it](mailto:info@casaserenita.it)

[segreteria@casaserenita.it](mailto:segreteria@casaserenita.it) • [ospiti@casaserenita.it](mailto:ospiti@casaserenita.it)

**Posta certificata:** [casaserenita@pec.advantia.it](mailto:casaserenita@pec.advantia.it)

**Sito web:** [www.casaserenita.it](http://www.casaserenita.it)

Seguici su  Casa della Serenità

